

ANALISIS PENERAPAN *E-HEALTH* SEBAGAI PERWUJUDAN PELAYANAN PRIMA DI PUSKESMAS PENELEH KECAMATAN GENTENG KOTA SURABAYA

Dwi Jaliyanti

Mahasiswa S1 Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya,
e-mail: dwijaliyanti@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melahirkan perubahan pada sistem kerja pemerintah daerah yang identik dengan *paper-based administration* menuju *electronic government*. Penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien akan memberikan pelayanan prima pada masyarakat sebagai penerima layanan publik. Pelayanan publik sangatlah beragam satu diantaranya adalah pelayanan kesehatan. Guna meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat maka terbentuk suatu inovasi pelayanan kesehatan melalui *e-government*. Pelayanan kesehatan melalui *e-government* ini diwujudkan dalam bentuk *e-health*. Aplikasi *e-health* ini mengintegrasikan data dari puskesmas, rumah sakit, DISPENDUKAPIL Kota Surabaya dan Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Aplikasi ini dibuat dengan tujuan untuk mempermudah proses pendaftaran awal pasien dengan mengurangi waktu antrian dan memudahkan proses rujukan *online* melalui *resume* medik pasien. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh deskripsi tentang bagaimana penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya; mengetahui upaya Puskesmas Peneleh dalam mewujudkan pelayanan prima pada pendaftaran pasien yang didasarkan pada prinsip pelayanan prima 6A (*ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability*) dan mengetahui bagaimana penerapan *e-health* sebagai perwujudan pelayanan prima di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian berjumlah 4 orang informan kunci dan 6 masyarakat pengguna layanan *e-health* di Puskesmas Peneleh. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles & Huberman dengan menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Peneleh sudah berjalan dengan cukup efektif dan sudah sesuai prinsip-prinsip pelayanan prima dalam pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, keterbukaan, ekonomis, keamanan, ketepatan waktu dan konsisten. Meskipun pada prinsip kesederhanaan belum seluruhnya masyarakat paham mengenai bagaimana penggunaan *e-health* dan pada prinsip keterbukaan masih minimnya sosialisai terkait layanan *e-health* yang diberikan oleh Puskesmas Peneleh kepada masyarakat di wilayah kerja mereka.

Kata Kunci: *Electronic Health*, Pelayanan prima

Abstract

The development of information and communication technology on local government's work system which is identical with paper-based administration brings a transformation to electronic government. An effective and efficient public service will provide excellent service to the community as a recipient of public services. One kind of public service is a health service. In order to improve health services to the community, there is an innovation of health services through e-government. Health services through e-government are embodied in the form of e-health. This e-health application combines data from health centers, hospitals, DISPENDUKAPIL Surabaya City and Health Office of Surabaya City. This application is made with the aim as the initial and the right process to assist the patient through their medical online record. The purpose of this study is to analyze as seen from the characteristic of the e-health system that applied the effectiveness measure of the e-health system applied,: analyzing the efforts of the health center educators in realizing excellent service for patient registration based on the principle of excellent service 6A (*ability, attitude, appearance, attention, action, and accountability*) and describe how e-health as the embodiment of excellent service at Peneleh Community Health Center Sub-District Genteng Surabaya. This study is descriptive qualitative. The participants consist of 4 key informants and 6 health user services at Peneleh Community Health Center. The data analysis technique uses Miles & Huberman model by using source triangulation. The results show that the application of e-health services at Peneleh Health Center is fulfilled the characteristic of a good information system and a measure of the effectiveness of the information system and is suitable with its primed public services principles that are simplicity, clarity, openness, economic, safety, punctuality and consistency. However, the principle of simplicity is not yet entirely, especially about the use of e-health. Then, the principle of openness has the lack of socialization of the e-health services which is provided by Peneleh Community Health Center, especially to the local communities in there.

Keywords: Electronic Health, Excellent Service

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah melahirkan perubahan pada sistem kerja pemerintah. Hal yang paling menonjol dalam perubahan sistem kerja pemerintah ialah perubahan sistem kerja *paper-based administration* menuju *electronic government* yang mengarah pada terwujudnya perbaikan layanan pemerintah kepada masyarakat yaitu melayani masyarakat dengan sistem kerja yang efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul, bersama-sama untuk melakukan sesuatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu (Jogiyanto, 2009). Sebuah sistem yang baik memiliki beberapa karakteristik antara lain: fleksibel, mudah diadaptasikan, sistematis, fungsional, sederhana dan pemanfaatan sumber daya yang optimal. Ukuran efektifitas sistem dan informasi dapat diukur dengan menentukan kriteria-kriteria yang sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti. Ukuran efektifitas sistem informasi teknologi sebagai berikut: keamanan data, waktu (kecepatan dan ketepatan), ketelitian, variasi laporan atau *output*, dan relevansi

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintahan yang cukup responsif dan paling inovatif dalam mewujudkan *good governance* melalui *e-Government* yang dikembangkannya. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai produk pemerintahan khususnya berupa produk pelayanan publik berbasis internet yang mendapatkan pengakuan dan penghargaan baik secara nasional maupun internasional (Setianto, 2016).

Salah satu yang cukup mendapatkan apresiasi dari banyak kalangan diantara banyaknya inovasi pelayanan pemerintahan yang dilakukan di Surabaya adalah inovasi pelayanan kesehatan melalui *e-health*. *E-health* adalah suatu aplikasi pendaftaran pasien secara *online*. Artinya pasien tidak perlu datang langsung ke loket pelayanan melainkan bagi yang mempunyai koneksi internet cukup mendaftar di rumah dengan membuka alamat (ehealth.surabaya.go.id) atau melalui e-Kios (yang mewadai *e-health*) yang tersedia di puskesmas Kota Surabaya. *E-health* telah diterapkan di 62 Puskesmas yang ada di Surabaya dan 2 Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah Kota Surabaya yakni RSUD dr.M. Soewandhie dan RSUD Bhakti Dharma Husada.

Penerapan aplikasi *e-health* secara efektif dapat memberikan pelayanan prima bagi pasien. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dengan standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten dan akurat sehingga akan menimbulkan

kepuasan pelanggan. Terwujudnya pelayanan prima dalam suatu instansi dapat dilihat dari kinerja pegawai dalam melayani masyarakat. Kinerja diartikan sebagai gambaran mengenai pencapaian pelaksanaan kegiatan yang ditentukan dengan cara mengkombinasikan kemampuan, usaha dan kesempatan yang dimiliki sehingga dapat dinilai hasil kerjanya (Rosy, 2009). Suatu kinerja penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan prinsip pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, keterbukaan, ekonomis, keamanan, ketepatan waktu dan konsisten (Rahmayanty, 2010).

Selain itu untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dan harmonis dengan pelanggan maka penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan dalam kinerjanya harus didasarkan pada prinsip pelayanan prima (6A) yaitu, kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) (Barata, 2003).

Salah satu Puskesmas di Kota Surabaya yang menggunakan sistem *e-health* dalam kegiatan layanannya adalah Puskesmas Peneleh. Penerapan program *e-health* di Puskesmas Peneleh merupakan salah satu bentuk kerjasama Puskesmas di daerah Surabaya Pusat dengan Dinas Kesehatan demi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan observasi pada bagian IT Puskesmas Peneleh, Puskesmas Peneleh menerapkan sistem *e-health* mulai tahun 2014 yang didasarkan pada UU No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2014 tentang Sistem Informasi Kesehatan, Permenkes No. 55 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pekerjaan Rekam Medis serta Peraturan Walikota No. 5 Tahun 2013 tentang Pedoman Pemanfaatan Teknologi dan Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Inovasi terbaru yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya dibidang kesehatan diharapkan mampu mengurangi permasalahan antrian pasien, rujukan pasien, *record* data pasien menjadi lebih cepat dan validasi data pasien menjadi lebih akurat.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Puskesmas Peneleh diketahui bahwa mesin e-Kios yang digunakan untuk mengakses layanan *e-health* tersebut dioperasikan oleh petugas puskesmas bukan diakses oleh masyarakat secara langsung. Mesin tersebut hanya berfungsi untuk print out nomor antrian. Sedangkan alur pelayanan yang diberikan masih menggunakan alur manual. Selain itu, sistem pendaftaran di loket juga dilakukan secara manual, jadi pasien harus menunggu di loket pendaftaran setelah itu harus menunggu lagi untuk verifikasi data, baru kemudian bisa dibawa ke poli.

Sehingga, layanan *e-health* tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima.

Berdasarkan uraian di atas peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerapan *E-health* Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya”. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan *e-health* sebagai perwujudan pelayanan prima di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah (Satori & Komariah, 2017).

Objek dalam penelitian ini adalah penerapan *e-health* sebagai perwujudan pelayanan prima di Puskesmas Peneleh dengan menggunakan 10 (sepuluh) subjek penelitian. Teknik Pengumpulan data menggunakan 1) wawancara terstandar, yaitu wawancara yang pertanyaannya telah disiapkan, seperti menggunakan pedoman wawancara. Ini berarti peneliti telah mengetahui data, fokus serta perumusan masalahnya. 2) Observasi yaitu, pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung (Satori & Komariah, 2017). 3) Dokumentasi, metode dokumentasi ini merupakan kegiatan mencari informasi data dari sumber terkait

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles and Huberman. Miles and Huberman yang meliputi: *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Penarikan Kesimpulan). Sedangkan untuk keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti selama kurang lebih satu bulan, maka langkah pertama adalah mendeskripsikan gambaran umum Puskesmas

Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya, kemudian peneliti akan mendeskripsikan bagaimana penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh. Hal tersebut didasarkan pada enam karakteristik sistem yang baik dan lima ukuran efektivitas sistem informasi, antara lain:

Karakteristik *e-health* yang diterapkan Fleksibel

E-health merupakan sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi layanan kesehatan para calon pasien yang akan berobat ke Puskesmas dan Rumah Sakit. Sistem *e-health* merupakan sistem baru yang sudah jelas dasar hukum serta terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa *e-health* telah memenuhi karakteristik sistem yang baik yaitu fleksibel karena sistem *e-health* sudah terorganisir dengan baik..

Menurut Mcleod dan Schell (dalam Sukoco, 2007) menyebutkan bahwa fleksibel adalah sistem yang terstruktur dan terorganisir dengan baik serta mudah disesuaikan dengan keadaan yang sering berubah.

Aplikasi *e-health* dirancang dengan menggunakan program database “*DBL SQL Server*” dan aplikasi *Java Application* yang sampai saat ini menjadi program database terbaik karena telah dipercaya dan dipergunakan oleh banyak perusahaan atau organisasi besar. Sebagai sebuah sistem informasi, yang paling penting dari pengelolaan database adalah bagaimana data yang telah di input saling terintegrasi dan dapat disajikan sesuai dengan kebutuhan atau keadaan dimana sistem ini diterapkan.

Mudah Diadaptasikan

Salah satu karakteristik sistem yang baik dalam penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Peneleh adalah mudah di adaptasikan. Mudah diadaptasikan memiliki arti bahwa sistem telah diterima dengan baik oleh organisasi dan lingkungan dimana sistem ini diterapkan. Semua pegawai di Puskesmas Peneleh telah mampu mengoperasikan sistem dengan baik dan kinerja pegawai menjadi lebih cepat.

Menurut Mcleod dan Schell (dalam Sukoco, 2007) ,menyebutkan bahwa sistem yang baik harus cepat dan mudah diadaptasikan dengan kondisi baru tanpa mengubah sistem yang lama maupun mengganggu fungsi utamanya.

Aplikasi *e-health* dari segi teknologi memiliki kualitas yang cukup memadai mulai dari *hardware* dan *software*. *Software* nya sendiri merupakan *upgrade* dari SIMPUS versi 1.0 ke SIMPUS versi 2.1 dan layanan *e-health* sudah terintegrasi dengan baik. Sehingga, meskipun sistem baru *e-health* tidak mengurangi fungsi utama dari SIMPUS yang lama.

Sistematis

Agar suatu sistem informasi berfungsi secara efektif, hendaknya sistem yang ada bersifat logis dan sistematis. Penerapan sistem *e-health* di Puskesmas Peneleh telah memenuhi karakteristik sistem yang baik yaitu sistematis. Sebagai suatu sistem teknologi informasi *e-health* mampu mengkombinasikan teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi untuk mendukung kinerja manajemen.

Menurut Mcleod dan Schell (dalam Sukoco, 2007) menyebutkan bahwa sistematis adalah sistem yang dibuat akan mempersulit aktivitas pekerjaan yang telah ada. Salah satu manfaat sistem *e-health* adalah mengurangi entri data bagi petugas puskesmas. Sehingga, dalam melakukan pencarian data riwayat pasienpun menjadi lebih mudah dan poses pelaporan ke Dinas Kesehatan Kota Surabaya menjadi lebih cepat.

E-health merupakan betuk perbaikan dari sistem yang lama, otomatis fungsinya pun juga meningkat. Sistem lama yang awalnya proses layanan pada pendaftaran pasien masih manual sekarang dengan *e-health* prosesnya menjadi cepat dan sistematis.

Fungsional

Kemajuan teknologi informasi akan membawa dampak perubahan pola pikir dan cara pandang masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan yang menginginkan adanya kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi. Penerapan teknologi informasi di Puskesmas Peneleh yaitu *e-health* telah berjalan sesuai fungsinya yaitu mengurangi volume antrian pendaftaran pasien.

E-health sebagai sistem baru di Puskesmas Peneleh telah berjalan dengan baik. Terjadi pengurangan waktu antrian pasien yang awalnya + 5 menit menjadi 2 menit dimana hal ini merupakan tujuan dari penggunaan *e-health* dalam pendaftaran pasien yaitu mengurangi waktu antrian pasien saat berobat.

Aplikasi *e-health* dapat menjamin informasi yang disampaikan lebih akurat dan realtime tanpa batas ruang dan waktu sehingga kualitas layanan pasien meningkat. Kecepatan dalam pelayanan registrasi yang meningkat membuat pasien yang ditangani menjadi lebih banyak.

Sederhana

Kesederhanaan dari suatu sistem menjadikan sistem mudah di pahami dan dilaksanakan oleh organisasi atau lingkungan dimana sistem tersebut diterapkan. Penerapan *e-health* di Puskesmas peneleh di wadai dengan mesin e-kios yang berwarna orange dan dilengkapi dengan monitor layar sentuh, keyboard, printer, dan scanner guna mempercepat proses pelayanan.

Sistem *e-health* dalam penggunaannya dilengkapi dengan tiga pilihan bahasa yaitu Indonesia, Jawa dan Madura. Hal ini bertujuan membantu masyarakat yang berasal dari wilayah lain diluar Surabaya agar mampumelakukan pendaftaran melalui *e-health*.

Pemanfaatan Sumber Daya yang Optimal

Penerapan sistem layanan *e-health* tidak dapat berjalan dengan lancar apabila tidak ada peran dan dukungan dari pihak puskesmas maupun masyarakat dimana sistem *e-health* diterapkan. Penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh telah memanfaatkan sumber daya yang optimal dari seluruh pegawai puskesmas.

Menurut Mcleod dan Schell (dalam Sukoco, 2007) menyebutkan bahwa sistem yang dirancang dengan baik akan menjadikan penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi dapat dioptimalkan pemanfaatannya.

Semua pegawai di Puskesmas Peneleh diwajibkan mengetahui bagaimana penggunaan *e-health*. Diawal penerapan pihak IT Puskesmas Peneleh melakukan kegiatan pelatihan mengenai penggunaan *e-health* dimana pelatihan tersebut didanai oleh pihak Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Sehingga, sekarang semua pegawai bisa menggunakan *e-health* dengan baik.

Efektivitas aplikasi e-health yang diterapkan Keamanan Data

Keamanan data adalah bagaimana suatu sistem mampu menyimpan rahasia dan mencegah adanya kebocoran data keluar (masyarakat luas). Menurut (Bodnar, 2000) ukuran efektivitas sistem informasi yang berhubungan dengan pencegahan bencana, baik karena bencana alam, tindakan disengaja maupun kesalahan manusia. Terkait konteks penelitian tentang penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh, hal tersebut dapat diketahui bahwa fitur keamanan pada *e-health* adalah *recovery* data yang terdistribusi menjadi beberapa kelompok fungsinya yang meliputi : pertama *network security* yaitu fokus pada media pembawa informasi atau data seperti jaringan komputer ; *computer security* yaitu fokus kepada komputer (*server, workstation, terminal*) termasuk didalamnya masalah yang berhubungan dengan *operating system*, yang terakhir yaitu *application security* yang fokus kepada program aplikasi (*software dan database*).

Waktu (Kecepatan dan Ketepatan)

E-health merupakan sistem informasi yang dapat mendukung aktivitas operasional sehingga proses pengambilan keputusan bisa dilakukan lebih cepat dan efisien. Penerapan *e-health* dapat menjamin informasi yang disampaikan lebih akurat dan *realtime*. Penggunaan teknologi informasi pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Penggunaan teknologi juga diharapkan dapat menggali kinerja yang lebih optimal baik oleh aparatur pemerintah maupun masyarakat.

Terkait penelitian tentang penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Peneleh hal tersebut dapat diketahui dengan adanya pengurangan waktu antrian yang awalnya dengan sistem manual pasien harus mengantri di loket pendaftaran \pm 4 menit tapi sekarang dengan *e-health* antrian dipangkas menjadi 2 menit. *E-health* dalam penerapannya juga dapat mengurangi kewajiban petugas untuk *input* data pasien. Sehingga, pegawai puskesmas bisa melakukan tugas yang lain. Kecepatan dalam penggunaan *e-health* dapat dirasakan oleh pegawai puskesmas ketika melakukan pelaporan ke Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Saharudin (2017) dalam jurnalnya mengatakan aplikasi *e-health* membuat pelayanan pada poli KIA menjadi lebih cepat, dengan sistem rujukan *online* masyarakat lebih dipermudah serta data-data pasien menjadi lebih akurat. Sistem pelaporan menjadi lebih cepat, jumlah masyarakat yang bisa dilayani menjadi lebih banyak dibandingkan dengan metode yang masih manual.

Ketelitian

Ketelitian berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Terkait penelitian penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh aplikasi *e-health* mampu mendeteksi dini penyakit-penyakit yang berpotensi KLB (kejadian Luar Biasa) yaitu peristiwa merebaknya wabah penyakit. Ketika rekam medis sudah masuk ke sistem. Sistem sudah bisa membaca penyakit-penyakit yang berpotensi menjadi wabah. Sehingga, *e-health* kerjanya sangat teliti.

Variasi laporan atau output

E-health Sebagai sebuah sistem informasi, yang paling penting dari pengelolaan *database* adalah bagaimana data yang di input saling terintegrasi dan dapat disajikan sesuai dengan kebutuhan sehingga *output*nya bisa bermanfaat untuk kepentingan perumusan kebijakan yaitu Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

Terkait penelitian penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh hal tersebut dapat diketahui bahwa aplikasi *e-health* menyediakan *output* laporan secara lengkap yang diperlukan untuk administrasi ke Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Laporan untuk administrasi ke Dinas Kesehatan Kota Surabaya ada banyak sekali mulai dari data kunjungan pasien, laporan terkait SIMPUS dan administrasi lainnya dimana hal tersebut harus dilaporkan secara lengkap dan berkala. Dengan *e-health* proses pelaporan ke Dinas Kesehatan menjadi mudah dan cepat

karena data dari sistem sudah bisa langsung di kirim ke sistem yang ada di Dinas Kesehatan.

Relevansi

Penerapan *e-health* memiliki banyak manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna ataupun pihak puskesmas sebagai penyedia layanan. Sistem *e-health* yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan diharapkan akan terjalin koordinasi yang baik antara puskesmas dan Rumah Sakit yang berada di wilayah Surabaya, sehingga dapat menciptakan program yang relevan dan saling melengkapi dan tidak tumpang tindih.

Menurut (Bodnar, 2000) menyebutkan bahwa ukuran relevansi suatu sistem menunjukkan manfaat yang dihasilkan dari produk keluaran informasi, baik dalam analisis, pelayanan maupun penyajian data.

Terkait penelitian penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh hal tersebut dapat diketahui bahwa relevansi dalam *e-health* berhubungan dengan kemudahan akses dari penggunaannya. Selain pasien dapat mendaftar dirumah, di puskesmas juga telah tersedia mesin e-kios (yang mewadai *e-health*). Sehingga, masyarakat bisa mendaftar di puskesmas dengan bantuan petugas apabila merasa kesulitan dalam mengoperasikan *e-health*. Selain itu, dengan *e-health* kualitas data pasien menjadi terjaga karena pelayanan berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan).

Upaya mewujudkan pelayanan prima pada pendaftaran pasien berdasarkan prinsip pelayanan prima 6A

Bagaimana upaya Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya dalam mewujudkan pelayanan prima pada pendaftaran pasien disesuaikan dengan enam prinsip pelayanan prima menurut (Barata, 2003) atau biasa disebut prinsip pelayanan prima 6A, antara lain sebagai berikut:

Kemampuan (ability)

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kemampuan (*ability*) menjadi hal yang penting dalam mewujudkan pelayanan prima pada pendaftaran pasien. Menurut (Barata, 2003) menyebutkan bahwa pengetahuan dan keterampilan sangat diperlukan dalam program pelayanan prima baik itu kemampuan berkomunikasi, kinerja maupun *public relations*.

Terkait konteks penelitian tentang upaya Puskesmas Peneleh dalam mewujudkan pelayanan prima pada pendaftaran pasien, hal tersebut dapat diketahui bahwa semua pegawai di Puskesmas Peneleh telah mampu mengoperasikan *e-health* dengan baik karena pada awal penerapan, bagian IT Puskesmas Peneleh melakukan

pelatihan kepada semua pegawai mengenai bagaimana prosedur penggunaan *e-health*. Pelatihan ini dilakukan pihak Puskesmas agar kemampuan yang dimiliki pegawai di Puskesmas Peneleh mampu menunjang kelancaran proses pendaftaran pasien.

Sikap (attitude)

Pelayanan sebagai suatu kegiatan untuk menjalin interaksi dengan orang lain, maka sikap menjadi hal yang penting dalam memberikan suatu layanan khususnya kepada masyarakat. Sikap dalam mewujudkan pelayanan prima pada pendaftaran pasien ini harus diperhatikan karena puskesmas sebagai penyedia layanan *e-health* ini memiliki banyak pegawai dimana masing-masing pegawai memiliki sikap yang berbeda-beda ketika memberi pelayanan.

Menurut (Sinambela, 2014) mendefinisikan bahwa layanan merupakan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kebutuhan pelanggan. Sikap menghargai pelanggan sangat diperlukan guna memberikan kepuasan bagi pelanggan terkait pelayanan yang penyelenggara pelayanan publik berikan.

Terkait konteks penelitian tentang upaya Puskesmas Peneleh dalam mewujudkan pelayanan prima pada pendaftaran pasien, hal tersebut dapat diketahui bahwa semua pegawai di Puskesmas Peneleh bersikap sopan, sabar dan mengargai pasien. Bukan hanya pada bagian loket pendaftaran tapi seluruh pegawai di Puskesmas Peneleh. Pemberian layanan yang baik juga berpengaruh pada kualitas puskesmas dimata masyarakat. Sebis mungkin selalu tersenyum saat melakukan pelayanan kepada pasien.

Penampilan (appearance)

Penampilan menjadi hal yang penting dalam upaya mewujudkan pelayanan prima yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Karena penampilan adalah suatu hal yang dapat langsung dilihat oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

Menurut (Barata, 2003) menyebutkan bahwa penampilan mampu memberikan kepercayaan diri dan kredibilitas pada pihak lain. Penampilan yang bersifat fisik maupun non fisik harus diperhatikan karena dapat menciptakan *image* terhadap orang yang melihat. Sebagai penyedia layanan publik, para pegawai harus berpenampilan rapi dan sopan.

Terkait penelitian mengenai upaya Puskesmas Peneleh dalam mewujudkan pelayanan prima pada pendaftaran pasien, hal tersebut dapat diketahui bahwa semua pegawai berpenampilan rapi dan sopan disetiap aktivitas yang dilakukannya khususnya dalam memberikan pelayanan pada pasien.

Perhatian (attention)

Sebagai penyedia pelayanan publik, upaya dalam mewujudkan pelayanan prima pada pendaftaran pasien adalah dengan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan karena bagi penyelenggara pelayanan publik pelanggan adalah raja. Semua kritik dan saran dari masyarakat harus ditampung karena mereka adalah pengguna.

Menurut (Barata, 2003) mendefinisikan bahwa pelayanan prima suatu bentuk kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik demi mewujudkan kepuasan dan loyalitas pelanggan kepada organisasi. Apabila penyedia pelayanan publik memberikan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat maka masyarakat tidak akan berfikir dua kali untuk datang lagi menggunakan jasa yang ditawarkan oleh organisasi.

Terkait penelitian mengenai upaya Puskesmas Peneleh dalam mewujudkan pelayanan prima pada pendaftaran pasien, hal tersebut dapat diketahui bahwa pihak puskesmas menyediakan kotak saran sebagai wujud kepedulian dan perhatian pihak puskesmas terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.

Tindakan (action)

E-health merupakan sistem baru bidang kesehatan yang dimiliki pemerintah Kota Surabaya dimana penerapannya dimulai sejak tahun 2014 serentak di 62 puskesmas dan 2 RSUD Kota Surabaya. *E-health* yang diterapkan di Puskesmas Peneleh adalah kemampuan SDM untuk melakukan tindakan-tindakan tertentu.

Penerapan layanan *e-health* di Kota Surabaya salah satunya Puskesmas Peneleh tidak akan berjalan secara lancar apabila tidak terdapat tindakan-tindakan yang dibuat oleh pihak puskesmas. Bentuk tindakan yang dilakukan pegawai Puskesmas Peneleh yaitu melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai bagaimana cara menggunakan sistem *e-health*.

Pegawai Puskesmas Peneleh mensosialisasikan tentang *e-health* dengan membagikan pamflet disertai gambar yang berisikan langkah- langkah penggunaan *e-health* pada pendaftaran pasien. Karena pada umumnya untuk layanan *e-health* di wilayah Kota Surabaya menurut hasil penelitian sebagian masyarakat masih suka dan percaya dengan sistem pendaftaran manual untuk menjadi calon pasien puskesmas.

Tanggung Jawab (accountability)

Tanggung jawab merupakan wujud kepedulian untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. Hal tersebut membuat penerapan *e-health* harus diperhatikan mengenai kemungkinan-kemungkinan yang terjadi ketika sistem ini diterapkan. Karena pelayanan prima

berhubungan dengan kepuasan pasien, maka sebagai bentuk tanggung jawab puskesmas dalam hal pendaftaran online pihak Puskesmas Peneleh menyediakan petugas yang siap membantu masyarakat jika merasa kesulitan dalam melakukan pendaftaran di mesin e-kios. Pemberian pengarahan yang dilakukan oleh bagian loket pendaftaran juga dilakukan sesederhana mungkin agar masyarakat paham bagaimana cara daftar melalui e-kios (wadah *e-health*) yang tersedia di puskesmas.

Perwujudan pelayanan prima dalam pelayanan publik

Pelayanan prima menjadi suatu hal yang diharapkan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Penerapan *e-health* sebagai layanan publik dikatakan telah memberikan layanan prima apabila telah sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan prima. Prinsip-prinsip pelayanan prima dalam pelayanan publik antara lain:

Kesederhanaan

Aplikasi *e-health* dirancang dengan perencanaan yang matang dan prosedur pelayanan yang sederhana agar semua masyarakat bisa menggunakannya. Menurut Indrajit (2002) menyebutkan bahwa perencanaan merupakan tahap yang sangat penting. Perencanaan merupakan tahap awal dimana gambaran menyeluruh dan detail dari rencana inisiatif *e-government* diproyeksikan. Perencanaan yang baik akan memiliki kontribusi yang sangat besar terhadap penyelenggaraan proyek secara keseluruhan, karena apa yang dilaksanakan pada siklus berikutnya sebenarnya pertanggungjawaban atas rencana dasar yang telah disepakati.

Perwujudan pelayanan prima pada pelayanan publik bergantung pada kinerja pegawainya dan sistem informasi yang dijalankan oleh suatu organisasi. Terkait konteks penelitian tentang penerapan *e-health* sebagai perwujudan pelayanan prima sistem *e-health* dalam penerapannya sangat sederhana. Dinas Kesehatan Kota Surabaya telah menyiapkan wadah *e-health* yang dinamakan e-kios yang di letakkan di setiap puskesmas yang ada di Surabaya. Penggunaannyapun tidak rumit. Cukup mengikuti langkah-langkah yang tertera dibawah layar sistem maka proses pendafataran secara *online* dapat dilakukan.

Kemudahan dalam penggunaan sistem *e-health* tidak semua dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna. Karena masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam memahami bagaimana cara penggunaan *e-health*. Minimnya pengetahuan teknologi yang kurang, minim pendidikan dan minim *skill* menjadi penyebab masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti bagaimana penggunaan *e-health*.

Kejelasan

Kejelasan meliputi persyaratan teknis maupun administratif pelayanan pulik, unit kera yang berwenang atau bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pelayanan *e-health* digagas pada tahun 2013 oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui SKPD, yitu Puskesmas, Dinas kesehatan, Rumah Sakit, dan Dinas Kominfo selaku sektor yang paling utama (*leading sector*).

Sistem *e-health* terintegrasi dengan data kependudukan Kota Surabaya dan dalam penggunaannya dilengkapi dengan pilihan bahasa yaitu bahasa Indonesia, Jawa dan Madura. Terkait konteks penelitian penerapan *e-health* sebagai perwujudan pelayanan prima di Puskesmas Peneleh *e-health* dalam penerapannya *e-health* dalam penerapannya sudah jelas. SOP pendaftaran antrian *e-health online* dan SOP penanganan gangguan pada SIMPUS sudah ada sejak awal penerapan sistem *e-health*. Pihak yang bertanggung jawab atas aplikasi *e-health* di Puskesmas Peneleh diserahkan pada bagian IT, namun Kepala Puskesmas tetap memantau bagaimana kondisi sistem *e-health* ini setiap harinya.

Keterbukaan

Aspek penting dalam mewujudkan pelayanan prima dalam pelayanan publik salah satunya adalah transparansi atau keterbukaan. Prayarat ini adalah mutlak mengingat dalam demokrasi saat ini masyarakat berhak mengetahui secara lebih spesifik, konsep dan penerapan kebijakan seperti apa yang dapat segera diwujudkan dan sekaligus memberi manfaat bagi masyarakat itu sendiri.

Menurut (Rahmayanty, 2010) keterbukaan memiliki arti mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dengan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika serta mudah dimengerti. Keterbukaan belum mampu diwujudkan dalam penerapan layanan *e-health* di Puskesmas Peneleh karena minimnya sosialisasi terkait layanan *e-health* yang diberikan oleh Puskesmas Peneleh kepada masyarakat di wilayah kerja mereka sehingga masih banyak masyarakat yang tidak tau mengenai *e-health*.

Ekonomis

Kekuatan sumber daya *financial* yang dianggarkan pada sebuah proyek *e-government* merupakan salah satu elemen strategis dan sangat menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah proyek (Indrajit, 2002). Sistem *e-health* merupakan proyek besar yang diselenggarakan Dinas Kesehatan yang tentunya membutuhkan banyak dana dalam penerapannya. Anggaran dalam proyek *e-health* merupakan tanggung

jawab pemerintah serta Dinas terkait dan karena berhubungan dengan masyarakat secara langsung, sistem yang dijalankan ekonomis. Menurut (Rahmayanty, 2010) ekonomis berhubungan dengan biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

Anggaran khusus untuk penerapan layanan *e-health* beradasal dari APBD. Anggaran Daerah tersebut digunakan untuk membiayai server, PC, kertas antrian di puskesmas dan Rumah Sakit, perawatan teknologi dan media pendukung lainnya. Perwujudan pelayanan prima dalam pelayanan publik disini dapat diketahui dari tidak dipungutnya biaya ketika menggunakan aplikasi *e-health* meskipun dalam penerapannya membutuhkan biaya yang cukup besar. Sehingga, penggunaan *e-health* gratis bagi seluruh lapisan masyarakat.

Keamanan

Suatu proses atau produk pelayanan publik harus memberikan rasa aman dan kepastian hukum (Rahmayanty, 2010). Terkait konteks penelitian tentang penerapan *e-health* sebagai perwujudan pelayanan prima di Puskesmas Peneleh, hal tersebut dapat diketahui dengan adanya dukungan pemerintah dalam bentuk penyediaan dasar hukum dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2014 Tentang Sistem Informasi Kesehatan.

Dasar hukum yang dijadikan acuan penerapan layanan *e-health* tersebut, menunjukkan bahwa keamanan pada penerapan *e-health* sudah bisa dibuktikan karena pemerintah dan dinas terkaitlah yang memegang otoritas tertinggi data dalam penerapan *e-health*.

Penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh didukung penuh oleh berbagai pihak yang berkepentingan, karena pada dasarnya *e-health* bertujuan menciptakan tertib administrasi dan efisiensi pendaftaran calon pasien di puskesmas dan rumah sakit.

Ketepatan Waktu

Pengembangan sistem informasi dipengaruhi oleh teknologi saat ini yang digunakan organisasi dalam mendukung kegiatan operasional organisasi baik dari segi *hardware*, *software*, aplikasi maupun infrastruktur (Wibowo, 2012). *E-health* merupakan aplikasi pendaftaran *online* yang diterapkan di 62 puskesmas dan 2 RSUD milik Pemerintah Kota Surabaya. Terkait konteks penelitian tentang penerapan *e-health* sebagai perwujudan pelayanan prima di Puskesmas Peneleh, dapat diketahui bahwa *e-health* dalam penerapannya sudah sesuai dengan tujuannya yaitu mengurangi volume antrian. Selain itu, *e-health* juga memudahkan pegawai dalam melakukan input data pasien maupun pencarian kembali. Proses pelaporan administrasi ke Dinas Kesehatan juga lebih cepat dan lebih optimal.

Berdasarkan data yang diperoleh dari triangulasi sumber Bapak Deny bagian Penyusunan Program di Dinas Kesehatan Kota Surabaya yaitu penerapan *e-health* dapat mempercepat proses pendaftaran pasien, selain itu aplikasi *e-health* juga sangat membantu para pegawai dalam pencarian data pasien karena *e-health* telah terintegrasi dengan data kependudukan Kota Surabaya. Selain mempercepat pencarian data pasien, *e-health* juga mempermudah pegawai dalam melakukan pelaporan kepada pihak Dinas Kesehatan karena *e-health* menyediakan output laporan yang dibutuhkan pegawai. Aplikasi *e-health* ini berdampak pada cepatnya proses pendaftaran pasien, kinerja pegawai yang semakin meningkat serta memberikan dukungan terhadap efisiensi dan efektivitas kegiatan pelayanan puskesmas.

Konsisten

E-health merupakan sistem informasi pendaftaran pasien *online* yang diselenggarakan Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang penerapannya dimulai sejak tahun 2014. Menurut (Rahmayanty, 2010) menyebutkan bahwa konsisten merupakan pelayanan yang dilakukan secara terus-menerus dan produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

Penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh sejak awal penerapan sampai sekarang telah berjalan dengan baik dan belum pernah ada komplain dari pasien mengenai pendaftaran melalui *e-health*. Program ini mendapatkan apresiasi dari banyak kalangan diantara banyaknya inovasi yang dimiliki Kota Surabaya. Sehingga, penggunaan sistem ini akan terus berjalan dan pihak Dinas Kesehatan sudah menyiapkan fungsi baru dari aplikasi *e-health* selain pendaftaran *online*.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil bahwa:

E-health yang diterapkan di Puskesmas Peneleh telah memenuhi karakteristik sistem informasi yang baik. Hal fleksibel dalam penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh dapat dibuktikan dengan penggunaan program *database* "DBL SQL Server" dan aplikasi *Java Application* yang merupakan program database terbaik dan program yang telah terorganisir; karakter mudah diadaptasikan, *e-health* merupakan *upgrade* dari SIMPUS versi 1.0 ke SIMPUS versi 2.1 sehingga dapat diterima dengan baik oleh pegawai puskesmas; karakter fungsional, *e-health* dalam penerapannya berfungsi mengurangi volume antrian; karakter sederhana, *e-health* diwadai dengan mesin e-kios dan dilengkapi tiga pilihan bahasa yaitu Indonesia, Jawa dan Madura; karakter pemanfaatan sumber daya yang Optimal, *e-health* dapat diakses oleh semua pegawai

puskesmas maupun masyarakat. Selain itu, *e-health* di Puskesmas Peneleh juga telah memenuhi ukuran efektivitas sistem informasi yaitu keamanan data yang dibuktikan dengan penggunaan fitur *recovery* data sebagai keamanan pada *e-health*; waktu (kecepatan dan ketepatan), waktu antrian menjadi berkurang dan sistem pelaporan menjadi lebih cepat; ketelitian sebuah sistem yang mampu mendeteksi dini penyakit yang berpotensi menjadi wabah; variasi laporan atau *output* yang menyediakan *output* laporan secara lengkap yang diperlukan untuk administrasi ke Dinas Kesehatan Kota Surabaya; relevansi yang memberikan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat, baik di akses melalui *gadget* ataupun e-kios yang tersedia di puskesmas.

Sedangkan upaya Puskesmas Peneleh dalam mewujudkan pelayanan prima pada pendaftaran pasien yang didasarkan pada prinsip pelayanan prima (6A). Hal kemampuan (*ability*) dapat dibuktikan dengan diadakannya pelatihan guna menunjang kemampuan pegawai dalam mengoperasikan *e-health*; sikap (*attitude*) semua pegawai bersikap sopan dan menghargai kritik dan saran pasien; penampilan (*appearance*) yang rapid an sopan disetiap aktivitas yang dilakukan para pegawai Puskesmas Peneleh; perhatian (*attention*) yang diwujudkan dengan menyediakan kotak saran khusus pendaftaran pasien *online*; tindakan (*action*) yang diwujudkan dengan pembuatan pamflet disertai gambar mengenai prosedur penggunaan *e-health*; tanggungjawab (*accountability*) dengan menyediakan petugas untuk membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam penggunaan *e-health*.

Sementara penerapan *e-health* di Puskesmas Peneleh sebagai perwujudan pelayanan prima telah sesuai dengan prinsip pelayanan prima dalam pelayanan publik meskipun ada dua prinsip yang belum terpenuhi. Hal kesederhanaan dibuktikan dengan memberikan e-kios sebagai wadah *e-health* yang tersedia di puskesmas namun masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui penggunaan *e-health*; kejelasan yang tersedianya SOP pendaftaran antrian *e-health online* dan SOP penanganan gangguan pada SIMPUS; keterbukaan yang dilakukan dengan menyebar pamflet dan sosialisasi terkait *e-health*, namun ada sebagian wilayah yang tidak ada sosialisasi dari Puskesmas Peneleh mengenai *e-health*; ekonomis yang keseluruhan anggaran *e-health* didanai oleh APBD Kota Surabaya dan dalam penggunaannya tidak dipungut biaya atau gratis; keamanan yang dijadikan dasar hukum dalam acuan penerapan *e-health* adalah Peraturan Pemerintah No.46 Tahun 2014 Tentang Informasi Kesehatan; ketepatan waktu yang dibuktikan dengan berkurangnya volume antrian dan kecepatan dalam pelaporan ke Dinas Kesehatan; konsisten yang selama kurang lebih empat tahun *e-health* di Puskesmas

Peneleh berjalan dengan baik dan belum ada komplain dari pasien terkait pendaftaran pasien dengan *e-health*.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis penerapan *e-health* sebagai perwujudan pelayanan prima di Puskesmas Peneleh, sistem ini sudah berjalan dengan baik, sarana dan prasarana sudah tersedia dan mudah diakses masyarakat, tujuannya pun sangat baik guna mengikuti perkembangan jaman dengan menggunakan teknologi informasi dalam proses pelayanan pendaftaran pasien, hanya saja sosialisai terhadap layanan ini peneliti rasa masih kurang sehingga belum banyak masyarakat yang mengetahui layanan ini. Terkait pendaftaran pasien akan lebih baik dan mempercepat alur pelayanan apabila pengambilan nomor antrian tidak hanya di loket depan puskesmas melainkan sampai pada pengambilan nomor antrian pada poli puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Bodnar, G., & Wiliam, H. (2000). *Sistem Informasi Akuntansi*. (A. A. Jusup & R. M. Tambunan, Eds.) (Pertama). Jakarta: Salemba Empat.
- Indrajit, R. E. (2002). *Electronic Government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto. (2009). *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rosy, B. 2009. *Pelaksanaan Penilaian Kinerja Pegawai Puskesmas Demangan Kecamatan Taman Kota Madiun*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta. Retrieved from <https://eprints.uns.ac.id/id/eprint/9067>
- Satori, D., & Komariah, A. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Setianto, W. A. (2016). Inovasi e-Health Dinas Kesehatan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 14(3), 151–164.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, B. M. (2007). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Surabaya: Erlangga.